
Het overtreden van ongeschreven regels

Een kwalitatief onderzoek*

Florence J. van Zuuren

De achtergrond van het onderhavige onderzoek wordt gevormd door klinische ervaring met angstige, fobische patiënten. Wat ook de oorspronkelijke redenen voor hun angsten mogen zijn, deze angsten worden, ook door henzelf, beschouwd als irrationeel, en door ze te vertonen vallen fobische mensen op als zijnde afwijkend.

Eigenlijk kunnen alle soorten psychisch gestoord gedrag worden beschouwd als deviant gedrag: gedrag dat afwijkt van de norm (Goffman 1963; Becker 1963; Scheff 1966; Lemert 1967). Het gaat hierbij niet zozeer om etiquetteregels of andere expliciete regels, zoals de wettelijke, maar om de meer impliciete, residuele regels, waarover nooit gesproken wordt en waaraan men zich automatisch houdt: schending ervan is bijna ondenkbaar (Scheff 1966, blz. 34).

De sociologie, en daarbinnen vooral de etnomethodologie, houdt zich al enige tijd bezig met regelschendend gedrag met behulp van de zogenaamde 'breaching experiments' zoals die geïntroduceerd zijn door Harold Garfinkel (1967). Doel hierbij is om meer greep te krijgen op de handelingsrecepten die ten grondslag liggen aan het leven van alledag. Dezelfde soort experimenten zouden misschien tevens van dienst kunnen zijn als het erom gaat de ervaring van het deviant-zijn in milde vorm te bestuderen bij gewone mensen. De vraag is dan bovendien of en hoe zij erin slagen deze ervaring zodanig op te vangen dat blijvende stoornissen voorkomen kunnen worden.

In de nu volgende studie zal daarom worden nagegaan hoe 'gewone' mensen (studenten) reageren wanneer zij een regelschendende opdracht uitvoeren. De keuze van situaties zal hierbij worden ingeperkt tot het openbare leven, omdat dit uiteindelijk het meest relevant is voor de problematiek van fobische patiënten (Van Zuuren 1982), al zal hier op deze problematiek niet verder worden ingegaan.

* Dit artikel is een bewerking van een bijdrage aan het eerste 'Symposium on Qualitative Research in Psychology', Perugia, augustus 1983. Dank gaat uit naar J. Popken voor zijn nuttige suggesties tijdens het vooronderzoek, aan Th. Nooyen R. Loose voor de rapportage van vele opdrachten, en aan alle proefpersonen.

Vooronderzoek

Bij onze eerste pogingen ging het er vooral om iets te pakken te krijgen van wat het betekent om in een openbare situatie buiten de sociale orde te vallen. Als proefpersoon fungeerde een psychologiestudent, die aanvankelijk iedere dag noteerde in hoeverre hij zich ongemakkelijk had gevoeld in een openbare situatie.

Al gauw ging hij sommige situaties vaker betreden om meer van dergelijke ervaringen op te doen. Hij rafelde deze ervaringen achteraf uiteen, hetgeen hem inzicht verschafte in de heersende, impliciete normen. Hierdoor werd het voor hem mogelijk subtielere manieren uit te denken om deze normen te schenden. Hij ging bijvoorbeeld op straat lopen, keerde zich dan plotseling om en liep terug. Hij keek voorbijgangers te lang aan of begaf zich te dicht naar hen toe. Of hij trok de verkeerde soort kleren aan. In het begin voltrokken deze experimentjes zich ongepland. Langzamerhand werden ze meer van tevoren bedacht. Maar ook in dat geval trachtte de proefpersoon de situatie steeds zo onbevangen mogelijk te betreden. Na elk experimentje werd een verslag gemaakt. Dit werd doorgesproken met de onderzoeker (zie verder Nooy 1978).

De meest belangrijke en fundamentele regel waarop de proefpersoon stuitte, was de zogenaamde '*verklaarbaarheidsregel*': in een openbare situatie is het gewenst dat duidelijk is wie je bent en wat je er doet. Ook wanneer je niets bijzonders doet, moet dit op de een of andere manier aangegeven worden. Een dergelijke norm doet sterk denken aan een van de belangrijkste thema's uit de etnomethodologie: mensen zouden er in het alledaagse leven een 'practical sociological reasoning' op na houden, dat wil zeggen op een reflexieve manier hun handelen verklaarbaar trachten te maken. Zij zouden voortdurend bezig zijn aan te tonen dat hun daden en gevoelens doelgericht, rationeel en legitiem zijn (Garfinkel 1967, blz. 10).

Een tweede belangrijk resultaat van de experimentjes is gelegen in het feit dat de proefpersoon, of hij nu wilde of niet (en zelfs al wilde hij niet), bijna automatisch bepaalde kunstgrepen toepaste om het onaangename gevoel van uit de toon te vallen, te vermijden of te verzachten. Een dergelijk arsenaal van kunstgrepen zou wel eens meer algemeen voor personen van belang kunnen zijn als het erom gaat zich in penibele situaties te kunnen handhaven. Wellicht speelt zelfs een geringe geschiktheid en toepasbaarheid van zo'n arsenaal een rol bij de ontwikkeling van diverse soorten psychische stoornissen. In verband met deze mogelijkheid leek het zinvol het onderzoek verder speciaal op deze kunstgrepen te richten. Deze zullen in het vervolg '*oplossingswijzen*' worden genoemd. Het is de bedoeling meer inzicht in hun werking te krijgen door te proberen verschillende typen te onderscheiden.

Hoofdonderzoek: eerste ronde

Op meer gerichte wijze zal nu aan proefpersonen worden gevraagd ongeschreven regels te schenden in openbare situaties. Doel hierbij is meer zicht te krijgen op de verschillende manieren waarop individuen zich in een sociaal hachelijke situatie proberen te redden.

Materiaalverzameling. Vijftien regelschennende opdrachten zijn bedacht, veelal variaties op de thema's uit het vooronderzoek. Vier opdrachten hebben te maken met zomaar stilstaan (op straat – dit ook gedurende een vastgestelde tijd; op een drukke plaats; voor een winkel). Dan is er op en neer lopen op straat, en hetzelfde in de tram. Een andere opdracht houdt in plaats te nemen naast iemand in een tamelijk lege tram. Diverse opdrachten betreffen de supermarkt: één onbenullig dingetje kopen; zomaar ergens stilstaan; hetzelfde, maar dan wachtend op iemand (een medespeler), en dit ook gedurende een van tevoren bepaalde tijd. Twee opdrachten moeten in een kleinere winkel worden uitgevoerd: een ongewone hoeveelheid kaas kopen (175 gram), en kort achter elkaar hetzelfde kopen. De laatste opdracht is waarschijnlijk de moeilijkste: in een tram tegen een kennis (een medespeler) tamelijk luid over intieme zaken spreken.

Tien studenten doen mee als proefpersonen, mannelijke en vrouwelijke pre-kandidaten psychologie, jonger dan 25 jaar (zie ook Loose 1982). Ze ontvangen de opdrachten in uitgetypte vorm. Om te voorkomen dat zij zeer angstig zouden worden, krijgen zij de instructie tijdens de uitvoering af te haken wanneer het hen te heet onder de voeten wordt. Direct na afloop moet een verslag van de opdracht worden gemaakt, ook als is afgehaakt. Dit verslag wordt doorgesproken met de onderzoeker en eventueel verduidelijkt.

Bewerking. Veel van de bewerkingsmethode is ontleend aan Glaser en Strauss (1967). Zij staan een inductieve manier van theorievorming voor aan de hand van voortdurende vergelijkende analyse. Hierbij leest de onderzoeker allereerst ieder verslag in zijn geheel door, met als vraag: wat 'doet' de proefpersoon om zijn situatie hanteerbaar te maken, vanaf het moment dat hij de regelschennende opdracht krijgt tot enige tijd na uitvoering ervan. Met 'doen' wordt ook bedoeld: voelen en denken. Bij tweede lezing worden *relevante fragmenten* geselecteerd: fragmenten die enige *signaalwaarde* hebben met betrekking tot de zojuist gestelde vraag. Een dergelijke selectie is al een eerste interpretatieve stap (Blumer 1969). Het resultaat van deze bewerking is, voor ieder verslag, een lijstje fragmenten.

Bij wijze van voorbeeld volgt hier het verslag van een proefpersoon over de opdracht 'sta enige tijd stil op een drukke plaats'. De relevante fragmenten zijn hierbij cursief gedrukt.

'Tijd: zondagochtend 12 uur 10 tot 12 uur 15.

Na de eerste opdracht ben ik doorgelopen *naar een meer "open"*, redelijk drukke *plek*, namelijk net voor de brug van het Koningsplein naar de Leidsestraat. Daarbij *beseffend*

dat de grotere openheid daar me een vrijer gevoel gaf ten opzichte van passerende mensen. Ik had me *van tevoren voorgesteld hoe je je kunt omdraaien tijdens het uitvoeren van de opdracht en hoe verschillend je dat kon doen*: traag of snel; om je heen kijkend of de blik op oneindig. *Ik nam me voor om me traag om te draaien, met mijn blik op oneindig; dat leek me verwaasder over te komen en dus moeilijker te doen.*

Opnieuw moest ik me *bedwingen*, toen ik eenmaal stil stond, *om niet iets uit te stralen van: ik kijk, ik wacht op iemand, ik sta te denken.* Het lukte me een kleine minuut om, zonder veel expressie, voor me uit te staan staren, *slechts vaag bemerkend* dat mensen me passeerden. Toen betrapte ik mezelf erop dat ik *naar gevels van huizen stond te kijken*, wat gedachtenloos lijnen volgend. Na weer zo'n minuut voelde ik *de blikken van voorbijlopende en -rijdende mensen op me en kreeg ik de neiging om te gaan lopen* omdat ik me daar nogal verloren voelde staan en dat gevoel kwijt wilde. Me meer bewust geworden van de mensen om me heen, *kon ik het niet laten hen wat aan en na te kijken*, wat me opluchtte: het is gewoner om stil te staan en naar andere mensen te kijken. Onderwijl voelde ik wel dat *ik niet echt keek naar mensen*, zoals ik al wandelend doe; ik *maakte nu alleen kijkende bewegingen om me 'n houding te geven*. Dat beseffend, herinnerde ik me de opdracht en draaide me snel een kwartslag om, vergetend dat ik het anders had willen doen. Mijn blik viel op een tekst op de muur waarheen ik nu gericht was: "vrouwen staken en stemmen niet" – en *voor ik het besepte* stond ik erover na te denken (hoezo? staken ze ook niet?). Ineens herinnerde ik m'n opdracht, vroeg me af hoe lang ik daar stond, schatte het op zes minuten, maar het waren er vijf. *Dat kijken op m'n horloge gaf me 't gevoel een excuus te ensceneren*: ik had gewoon even getreuzeld en herinnerde me nu de tijd.

Al verder lopend overviel me de twijfel of ik wel lang genoeg stilgestaan had, en besepte toen geen idee te hebben hoeveel tijd ik na het me omdraaien nog stilgestaan had binnen de totale vijf minuten. Wat ik sterk voelde was dat ik weg wilde van die plek: ik was me zo bewust van mezelf, opgegaan in de omgeving, dat ik *alleen nog door weg te lopen uit de omgeving mezelf weer kon afbakenen tot "ik"*.

De volgende stap in de bewerking van het materiaal is duidelijker interpretatief van aard: getracht wordt elk fragment te omschrijven in meer psychologische termen, die de functionele betekenis van het gedrag aangeven. Deze omschrijvingen vormen het begin van categorieën. Al gauw bleek dat soms verscheidene fragmenten bij dezelfde categorie aansloten. Ook kwam het wel voor dat eenzelfde fragment in meer dan één categorie geplaatst kon worden. Dit leidde dan soms tot naamsveranderingen binnen de categorieën. Belangrijk hierbij is (opnieuw) de *context* van ieder fragment in ogenschouw te nemen.

Als alle verslagen zijn doorgewerkt is de volgende stap het vergelijken van de verkregen, tussentijdse categorieën. Sommige zijn nevenschikkend, andere blijken subcategorieën te omvatten. Sommige moeten worden samengevoegd, eventueel onder een nieuwe naam. Dit gaat door tot uiteindelijk die (hoofd)categorieën overblijven die in functioneel opzicht van elkaar lijken te verschillen.

Tenslotte worden de categorieën visueel geordend in een schema van 'oplossingswijzen'. Dit schema laat zien op welke manieren individuen trachten hun eigen regelschendend gedrag in te voegen in een min of meer normale openbare situatie. Het schema is niet uitputtend: met andere proefpersonen of andere

soorten opdrachten zouden waarschijnlijk nieuwe categorieën of verfijningen van al bestaande kunnen worden toegevoegd (zie ook Blumer 1954, blz. 7).

Categorieën van oplossingswijzen

In tabel 1 staan de categorieën bijeen. Het schema vertoont enige chronologische ordening, maar niet alles erin moet sequentieel worden opgevat. We lichten de categorieën hier toe.

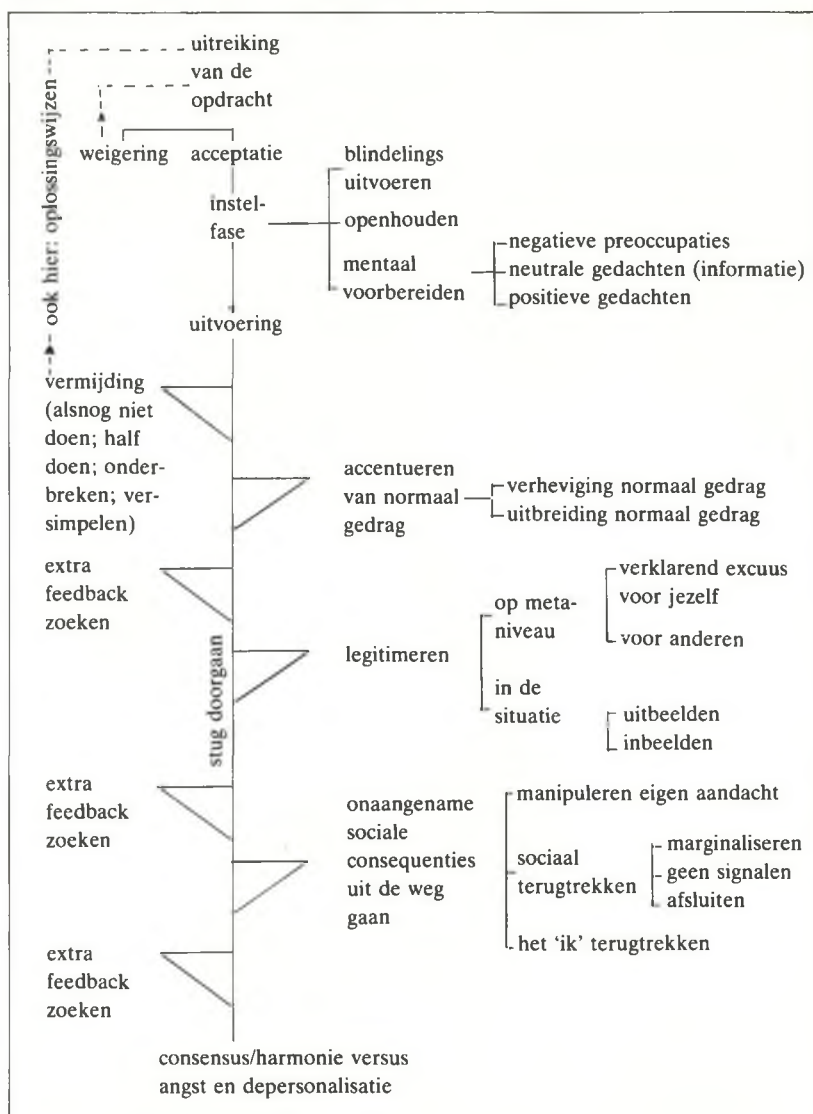
Oplossingswijzen spelen al een rol wanneer de opdracht wordt uitgereikt. De proefpersoon kan de opdracht *weigeren* (hierbij zal hij zich wellicht minder op zijn gemak voelen ten opzichte van de opdrachtgever) of hij kan hem *accepteren*, al of niet met enig voorbehoud.

Hierna blijkt er sprake te zijn van een instelfase. Voor sommige proefpersonen betekent dit overigens dat zij zich in de opdracht storten en deze *blindelings uitvoeren*. Anderen *houden* het voor zichzelf *open* wanneer en hoe zij de opdracht zullen uitvoeren, om dit als het ware toch nog 'vanzelf' te laten gebeuren. De meesten *bereiden* zich *mentaal* op een opdracht *voor*: door *negatieve preoccupaties* ('straks sta ik voor aap'), door meer *neutrale gedachten* ('hoe zal ik het aanpakken?'), soms in combinatie met actief naar informatie zoeken en keuzes maken (bijv. een bepaalde plek op straat). Ook zijn er wel *positieve gedachten* ('het lijkt me spannend').

Dan komt de uitvoering zelf. Deze kan geschieden *volgens de bedoeling* van de opdracht, maar ook kunnen er veel *vermijdingen* in zitten. In het meest extreme geval *voert* men de opdracht *alsnog niet uit*, ook is het mogelijk hem *half* te doen, te *onderbreken* of anderszins te *versimpelen* (bijv. slechts een halve minuut op straat stilstaan). Wellicht is er daardoor nauwelijks meer sprake van een regelschending. Ten aanzien van de opdrachtgever is nu wel een regel geschonden en de proefpersoon zal hier een oplossing voor moeten vinden (zie verder: *Algemene bevindingen*).

Wordt de opdracht zodanig uitgevoerd dat hij regelschendend aanvoelt, dan wordt het zaak voor de proefpersoon om op de een of andere manier met zijn omgeving in het reine te komen. Het eerste wat hij of zij kan proberen is het *accentueren van normale gedragsaspecten* ('normaliseren'), enerzijds door de normale aspecten van het gedrag te *verhevigen*, anderzijds door ze *uit te breiden*. De verheving kan zelfs de vorm van compenserend gedrag aannemen (bijv. zo veel mogelijk afstand houden, terwijl men toch naast iemand op een bankje gaat zitten). Met voldoende vaardigheden en afhankelijk van de omstandigheden kan men met behulp van dit normaliseren de regelschending zonder problemen uitvoeren. Met het 'normale' schept men als het ware zoveel 'goodwill', dat de omgeving het regelschendende element op de koop toe neemt. In andere gevallen lukt dit niet en ontstaat een pijnlijker situatie.

Tabel 1: Voorlopig schema van 'oplossingswijzen'.



In deze pijnlijke situatie kan gebruik gemaakt worden van twee oplossingswijzen, die beide onderverdelingen kennen. Enerzijds kan men proberen het gedrag alsnog te *legitimeren*, anderzijds (of: tegelijkertijd) kan men proberen de onaangename *sociale consequenties* van de situatie zo veel mogelijk *uit de weg* te gaan. Beide zullen wij toelichten.

Het alsnog *legitimeren* van het gedrag blijkt de meest gebruikte oplossingswijze

van dit onderzoek te zijn. Men probeert hierbij de discrepantie tussen de regelschendingen en de heersende normen 'cognitief' op te lossen door de gang van zaken in een bepaald daglicht te stellen. Dit kan in de eerste plaats gebeuren op 'metaniveau', enerzijds door een *verklarend excuus voor jezelf* te hanteren ('ik doe dit voor het onderzoek', 'andere studenten doen dit ook'), anderzijds door met een *verklarend excuus voor anderen* te komen of te metacommuniceren dat men wel in de gaten heeft de regels met voeten te treden (bijv. verontschuldiging lachje; grapje van maken). Eveneens kan dit legitimeren plaatshebben meer in de situatie zelf, in plaats van dat het de situatie in haar geheel betreft. In de meeste gevallen blijkt men daarbij de eigen werkelijkheid aan te passen aan de genormeerde werkelijkheid van anderen: de proefpersoon gaat iets *uitbeelden*, pretenderen dat begrijpelijk en functioneel is in de situatie (bijv. doen alsof je op iemand staat te wachten, alsof je in etalages geïnteresseerd bent). Een enkele keer gebeurt het dat iemand zich iets gaat *inbeelden*, dat wil zeggen dat hij werkelijkheid vervormt, congruent maakt met zijn normschending (bijv. denken dat men je van diefstal verdenkt, voor een prostitutie aanziet).

Dit hele mechanisme van legitimering spruit wellicht voort uit de 'cognitieve behoefte' aan orde: de wereld binnen en de wereld buiten moeten met elkaar in overeenstemming zijn; gedrag moet verklaarbaar zijn, zowel voor iemand zelf als voor anderen. Hoewel er veel overeenkomsten bestaan tussen onze resultaten en enkele aspecten van Goffmans werk, lijkt zich hier een accentverschil voor te doen. Goffman (1963, blz. 196 en 214) benadrukt als fundamenteel normatief principe het *respect* dat men de situatieregels verschuldigd is, terwijl in de resultaten hier vooral het principe van de *verklaarbaarheid* naar voren komt, hetgeen ook een van de belangrijkste bevindingen van etnomethodologische studies is (Garfinkel 1967). Misschien heeft ook Goffmans respect uiteindelijk als functie dat het cognitieve structuren intact laat, waarmee een toestand van chaos wordt voorkomen.

Voor zover men gebruik maakt van de andere belangrijke oplossingswijze, het *uit de weg gaan van onaangename sociale consequenties*, doet men geen poging de cognitieve orde alsnog te fingeren of te bewerkstelligen. Men steekt de kop in het zand en probeert te redden wat er te redden valt. Bij onze proefpersonen kwamen drie manieren voor. Allereerst het *manipuleren van de eigen aandacht*. Hierbij kan men proberen niet aan onaangename zaken te denken of 'afleiding' zoeken, hetzij in een fantasiewereld, hetzij in de omgeving (straatstenen gaan tellen terwijl je stilstaat). In de tweede plaats kan iemand proberen zich '*sociaal terug te trekken*'. Dit kan gebeuren door de eigen aanwezigheid te 'marginaliseren' (zich begeven op de rand van deze situatie en een andere; men 'is' dus maar zeer ten dele in deze situatie), of door zo min mogelijk signalen uit te zenden ('niet opvallen'), hetgeen vaak hand in hand gaat met het 'afsluiten voor feedback' (oogcontact vermijden; de situatie uit sluipen). Een derde manier om onaangename conse-

quenties uit de weg te gaan doet een zwaardere inbreuk op het zelf: *'het ik terugtrekken'*. Men schrijft het eigen gedrag niet langer op eigen rekening, speelt slechts een rol. Deze strategie ligt tegen de depersonalisatie aan.

Tenslotte gebeurt het een enkele keer dat een proefpersoon nalaat zijn toevlucht te nemen tot het compromis van de een of andere oplossingswijze. Wij hebben dit *'stug doorgaan'* genoemd. Er is veel naïviteit voor nodig, of juist een sterke persoonlijkheid.

Wanneer men gebruik maakt van een bepaalde oplossingswijze, wil men ook weten of het werkt. Daarom wordt veelal getracht (extra) *'feedback'* over het eigen optreden te verkrijgen ('geloven ze me wel?'). Een complicatie doet zich voor wanneer iemand nu juist gebruik maakt van het mechanisme 'je afsluiten voor feedback'. Wil men de werkzaamheid hiervan toch nagaan, dan ondergraaft men tegelijkertijd het mechanisme. Dit geeft soms speciale naeffecten (bijv. iemand kijkt nog eens om terwijl hij al lang uit zicht is). Ook het accentueren van normale gedragsaspecten en het zoeken naar extra feedback verdragen elkaar slecht.

Als alle voorgaande oplossingen gefaald hebben, terwijl er toch een niet al te geringe regelschending wordt uitgevoerd, bestaat de kans dat de proefpersoon alsnog zeer angstig wordt en depersonaliseert. Dit kwam bijna niet voor. De proefpersoon uit het hiervoor gegeven voorbeeld ervaart het begin ervan.

Hoofdonderzoek: tweede ronde

Voor deze ronde zijn zeven nieuwe regelovertredingen bedacht. Twee ervan hebben te maken met te weinig oog hebben voor het eigen belang (bijv. iemand laten voorgaan in een rij). Eigenlijk zijn dit 'positieve' normschendingen. Twee opdrachten hebben betrekking op het oneigenlijk gebruik maken van faciliteiten (in een meubelzaak en in een coffeeshop). Er is ook nu weer een territoriumschending, in een coffeeshop. En tenslotte zijn er twee opdrachten waar iemands hele aanwezigheid discutabel is: het betreden van een situatie waar men niets te zoeken heeft (receptie; groot gebouw).

Als proefpersonen fungeren zeven psychologiestudenten, min of meer toevallig allen van het vrouwelijk geslacht. Zij zijn begin twintig, behalve één vrouw van in de dertig met een gezin. Direct na de uitvoering van iedere opdracht schrijven zij een verslag, dat weer wordt doorgesproken met de onderzoeker.

Deze maakt van ieder verslag een samenvatting waarin aan de orde komen: de loop der gebeurtenissen, samen met de belangrijkste gebruikte oplossingswijzen en hun werkzaamheid; de moeilijkheidsgraad van de opdracht; eventuele reacties van omstanders en suggesties voor nieuwe categorieën.

Deze samenvattingen zijn gebruikt om het schema van oplossingswijzen bij te schaven (dit zal hier niet worden uitgewerkt). Worden zij per opdracht samenge-

nomen, dan kan een indruk worden verkregen van de algehele moeilijkheid van die opdracht en van de belangrijkste gehanteerde oplossingswijzen. We spreken hier van de *gecondenseerde structuur* van een opdracht (Fischer & Wertz 1979). Van één opdracht (een groot gebouw binnengaan waar men niets te zoeken heeft) zal een dergelijke structuur worden gepresenteerd. Eerst worden enkele algemene bevindingen genoemd, die in beide rondes naar voren kwamen.

Algemene bevindingen. In een onderzoek als het huidige blijkt steeds weer dat inhoud en methode intrinsiek met elkaar verbonden zijn. Sommige methodologische eigenaardigheden en obstakels kunnen worden opgevat als inhoudelijke resultaten. Sommige resultaten hebben consequenties voor de te gebruiken methode.

Zo was een methodologische eigenaardigheid dat de onderzoeker zich erg moest inspannen om de proefpersonen gemotiveerd te houden. De mondelinge nabesprekingen, die naast het verkrijgen van informatie veel aandacht en aansporing inhielden, bleken onmisbaar, evenals veelal de steun van derden, bijvoorbeeld een goede vriendin of buurjongen die van elke regelschending op de hoogte werd gehouden. Meer dan één opdracht tegelijk meegeven bleek al gauw onhaalbaar. Ook stelden de proefpersonen de opdrachten steeds uit. Dit alles wijst erop hoe moeilijk en eenzaam het is om van de sociale orde af te wijken. Wanneer men daarentegen de gebeurtenissen rond de schending met iemand deelt, creëert men al een soort medeplichtigheid (vgl. Goffmans 'we-rationale', 1963, blz. 98), hetgeen het gevoel alleen te staan verzacht. Overigens blijkt het ook moeilijker een regelschending alleen uit te voeren dan samen met een ander (vgl. Goffman 1971, blz. 21 over het verschil tussen de 'single' en de 'with').

Verder blijkt een goed contact tussen proefpersoon en onderzoeker niet alleen een belangrijke methodologische randvoorwaarde te zijn, maar ook vertegenwoordigt dit contact zelf al een steekproef uit het te bestuderen gedrag. Wanneer namelijk proefpersonen zich *niet* aan hun afspraak houden (opdrachten alsnog niet, of half uitvoeren), schenden zij hiermee een regel in het contact met de onderzoeker. Hierbij staan in essentie dezelfde oplossingswijzen ter beschikking als bij het uitvoeren van de regelschennende opdracht zelf (normaliseren; legitimeren; sociale consequenties uit de weg gaan). In plaats van teleurgesteld te zijn als een proefpersoon een (aangenomen) opdracht niet uitvoert, is het dus zaak gespitst te zijn op de wijze waarop de proefpersoon dit feit in het contact hanteert.

Een groot gebouw binnengaan: gecondenseerde structuur. Letterlijk luidt deze opdracht: *ga een vreemd, groot gebouw binnen waar je niets te zoeken hebt en begeef je naar de bovenste verdieping; verlaat daarna weer het gebouw.* Zes proefpersonen voerden deze opdracht uit (persoon A, B, D, E, F en G), persoon F zelfs tweemaal (F1 en F2). Proefpersoon C – de gehuwde vrouw – had al eerder afgehaakt. De verslagen variëren in lengte van 13 tot 45 regels. De meeste proefpersonen ervaren geen ernstige problemen gedurende deze opdracht of

vinden het zelfs een spannende ervaring. Alleen persoon G is nogal nerveus.

Ter verankering van het hiernavolgende volgt nu eerst één volledig verslag (persoon G). Hierbij is het uiteindelijk gekozen gebouw onherkenbaar gemaakt.

'Ik had eerst het plan opgevat om de Nederlandsche Bank op het Frederiksplein binnen te gaan, maar toen ik daar langs fietste zag ik dat het werkelijk helemaal, en niet gedeeltelijk zoals ik dacht, door hekken omgeven was. Maar ook al had ik daar uiteindelijk naar binnen kunnen gaan zonder door hekken heen te moeten, betwijfel ik eigenlijk of ik het puntje bij paaltje gedurfd zou hebben. Ik ben toen naar een straat gegaan waar enkele grote gebouwen staan en ben een gebouw binnengestapt (eerst wilde ik naar een ander gebouw, dat veel hoger is, maar herinnerde me toen dat ik daar al eens eerder was geweest).

Er gebeurde eigenlijk niet veel in mijn gebouw. Toen ik mijn fiets tegen het gebouw aanzette, was ik wel een beetje nerveus en ik keek naar binnen of ik de liften zag, zodat ik daar direct op af zou kunnen lopen. Er zat namelijk een portier binnen en ik was toch een beetje benauwd voor het krijgen van vragen ("zoekt u iets?") en dat ik daar niet alert genoeg op zou reageren. Ik had wel bedacht dat ik in zo'n geval zoiets zou zeggen als dat ik "even iets bij iemand boven moest brengen wat die persoon vergeten was".

Door de draaideuren heen liep ik zelfverzekerd op de liften af, de portier keek me wel even na, maar zei verder niets. Ik kon meteen de lift in. Ik was alleen in de lift en drukte op het knopje van de laatste verdieping (de 7e). Er kwam verder niemand bij in de lift. Op de zevende verdieping was alleen maar een grote kantine waar op dat moment alleen de kantinedames aanwezig waren.

Ik heb even uit het raam staan kijken, een heel mooi uitzicht over Amsterdam, maar ben toch vrij snel weer, met de trap, naar beneden gegaan; toch bang om gevraagd te worden of ik iets zocht. Ik kwam dus niemand tegen! Alleen een man die ik twee keer op de trap, eerst alleen en even later met iemand anders, tegenkwam. De eerste keer reageerde hij niet, de tweede keer keek hij me toch iets afvragend aan (?). Op de eerste verdieping kon ik even niet de trap naar de begane grond vinden (er was een aantal mensen aan het werk met iets te verbouwen), maar toen dit gelukt was verliet ik ongestoord het gebouw. Ik voelde me toch iets nagekeken bij de uitgang, maar toen ik omkeek bleek dit niet het geval'.

Wat als eerste opvalt in de zes verslagen *te zamen* is dat de proefpersonen de opdracht voor zichzelf in een kader plaatsen. Zo melden drie personen dat zij al ervaringen met de bedoelde situatie hebben: persoon B en D genieten op vakantie wel eens van het uitzicht vanaf de bovenste verdieping in een vreemd gebouw; persoon E ging als kind wel eens vreemde gebouwen binnen als een soort spelletje.

De keuze van gebouw is nogal verschillend. Persoon D kiest een hotel waar zij nieuwsgierig naar is, drie personen kiezen een kantoor en persoon F gaat twee openbare instellingen binnen, zonder dit overigens te weten. In al deze gebouwen is een portier aanwezig. Alleen persoon A kiest een winkel. Dit is niet in overeenstemming met de bedoeling van de opdracht (iedere volwassene heeft in principe wel iets te zoeken in een winkel) en ook is er geen portier.

Bij binnenkomst stappen de meeste proefpersonen onmiddellijk op de lift af. Alleen persoon A klimt zelf de trap op van haar winkel, en persoon F, bij haar

eerste uitvoering, begint met trappenlopen en neemt dan de lift van de 4e tot de bovenste verdieping. Zij is dan ook de enige die zich niet van tevoren georiënteerd heeft (zie onder): plotseling ziet zij de trap en zij grijpt deze observatie aan om een doelgerichte indruk te blijven maken. Persoon G neemt op de heenweg wel de lift, maar de terugweg legt zij te voet af. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat zij op de bovenste verdieping nogal gespannen is geraakt, waardoor het wachten op een lift tergend wordt: haar vertrek heeft min of meer het karakter van een vlucht (zie onder).

Oplossingswijzen. De in tabel 1 bijeengezette categorieën blijken vrij goed bij deze opdracht te passen. *Legitimering* wordt het meest gebruikt. Het betreft hier niet de legitimering van één gedragsaspect: iemands gehele aanwezigheid in de situatie moet gerechtvaardigd worden. Vier van de zes proefpersonen melden dat zij van tevoren al een *verklarend excuus voor anderen* in gedachten hadden:

- 'Ik ben hier gekomen om iemand boven iets te brengen wat hij vergeten heeft' (persoon G)
- 'Ik ben hier gekomen om een vriend, Piet Jansen, te bezoeken' (persoon B)
- 'Ik zou graag een beetje rondkijken' (persoon D)
- ongespecificeerd (in het verslag): persoon F

Enkele andere gedragingen lijken eveneens in dienst te staan van de legitimering, omdat zij voorkomen dat iemand in een niet gelegitimeerde toestand wordt aangetroffen. Zo vermelden drie proefpersonen expliciet hoe belangrijk het is van tevoren de nodige informatie te zoeken:

- 'Gelukkig zie ik direct de lift, zodat ik niet hoeft te zoeken' (persoon B)
- 'Ik keek naar binnen of ik de lift zag, zodat ik daar direct op af zou kunnen lopen' (persoon G)
- 'Ik keek waar hij naar toe liep en had zo meteen de lift gelokaliseerd' (persoon E)

Door van tevoren over de noodzakelijke informatie te beschikken, voorkomt men dat men een onzekere indruk maakt en sluit men vragen uit.

Min of meer met hetzelfde doel maken proefpersonen gebruik van het *accentueren van normale gedragsaspecten* wanneer zij het gebouw binnenkomen. Ook dit voorkomt verdere vragen:

- 'Ik steven kordaat op de lift af' (persoon B)
- 'Ik liep zelfverzekerd op de lift af' (persoon G)

Van alle proefpersonen beleeft persoon F2 op de meest pregnante wijze wat het betekent de eigen aanwezigheid niet te kunnen legitimeren: zij is helemaal alleen op de bovenste verdieping, waar de boel wegens reparatiewerkzaamheden overhoop ligt; plotseling voelt ze zich als een inbreker en ze maakt dat ze wegkomt.

In de volgende voorbeelden is wellicht sprake van legitimering via het *uitbeelden* van in de situatie begrijpelijk en functioneel gedrag:

- twee proefpersonen kijken uitgebreid uit het raam van de bovenste verdieping (B en G)
- twee proefpersonen stallen hun fiets tegen de muur van het gebouw, alsof ze daarmee aangeven 'ik hoor hier thuis' (E en G)

Persoon A tenslotte blijkt geen legitimering nodig te hebben voor wat betreft het winkelpersoneel. Zij gebruikt echter wel een soort *verklarend excuus voor zichzelf*:

'Denken aan de opdracht verdrijft het gevoel van zinloosheid dat ik anders gehad zou hebben'

Er zijn ook gedragssegmenten die een andere functie hebben dan de legitimerende. Tweemaal wordt melding gemaakt van enig alterneren tussen *zoeken naar feedback* en *zich sociaal terugtrekken*:

'Deze richting van de gang houd ik in de gaten, zonder de mensen die daar vast wel zullen zitten in de ogen te kijken' (persoon B)

'Ik ving de blik van de portier op en keek onmiddellijk om me heen' (persoon D)

Persoon F beschrijft hoe zij op de bovenste verdieping tracht *geen signalen uit te zenden*:

'Ik loop zachtjes de klapdeur door...'

Eenmaal weg uit de situatie is het gemakkelijker om naar feedback te zoeken:

'Ik voelde me toch iets nagekeken bij de uitgang, maar toen ik omkeek bleek dit niet het geval' (persoon G)

Over de oriëntatiefase is al opgemerkt dat het bij deze opdracht cruciaal is van tevoren de nodige informatie te zoeken. Persoon E bijvoorbeeld doet dit door een andere persoon te observeren. Persoon F1 laat na om tijdig informatie in te winnen: zij weet zelfs niet wat voor gebouw zij betreedt en dit lijkt de reden te zijn waarom zij de eerste de beste trap opgaat.

Het moeilijkste gedeelte van de opdracht blijkt het verblijf op de bovenste verdieping zonder er iets te doen te hebben. Men behoort immers in iedere situatie een minimale betrokkenheid ten toon te spreiden (Goffman 1963, blz. 51), terwijl nu ook het op-weg-zijn niet langer als doelgericht alibi kan dienen. Dit deel van de opdracht wordt dan ook het meest vermeden, bekort of ontvlucht:

'Ik bleef in de lift en ging direct weer naar beneden' (persoon E; zij staat alleen in de lift)
 'Ik liep snel naar beneden om de lift een verdieping lager te pakken' (persoon F2)
 '... (na van het uitzicht te hebben genoten) ... maar ben toch vrij snel weer, met de trap, naar beneden gegaan' (persoon G)

Reacties van omstanders. In tegenstelling tot de vele preoccupaties van de proefpersonen hierover, blijkt de opdracht nauwelijks reacties aan anderen te ontlokken. Alleen de portier bij persoon G kijkt even naar haar. De andere portiers hebben niet eens hun aandacht vrij om rond te kijken. Eén voorbijganger op de trap heeft wellicht verbaasd gekeken – eveneens bij persoon G.

Discussie

Zowel over de onderzoeksmethode als over een meer systematische inpassing van de resultaten in bestaande sociologische en psychologische theorieën en in verschillende therapievormen, is nog veel te zeggen. Wij beperken ons hier echter tot dat deel van de resultaten dat het meest direct aansluit bij de bevindingen van etnomethodologische experimenten: de door personen ervaren noodzaak in het sociale leven verklaarbaar te zijn.

Uit ons onderzoek bleek dat legitimeringen op verschillende wijzen gestalte kunnen krijgen, zowel op verbale als non-verbale (tabel 1). De etnomethodologie daarentegen richt zich bij uitstek op verbale en liefst gevocabaliseerde verklaringen. Misschien is het mede daaraan te wijten dat andere, bij uitstek non-verbale 'oplossingswijzen', zoals het ontvluchten van negatieve sociale consequenties (zie tabel 1) bij hen niet in zicht komen. Wel komen zij zelf weer met onderscheidingen die een verfijning inhouden van een van de door ons benoemde categorieën, de 'verklarende excuses'.

Zo onderscheiden Scott en Lyman (1968) 'excuses' en 'rechtvaardigingen'. Bij 'excuses' ontkent iemand zijn eigen verantwoordelijkheid voor het regelschendend gedrag door een beroep te doen op noodlot of toeval, op eigen (tijdelijk) onvermogen, op biologische noodzaak, of door een ander de schuld te geven. Soortgelijke categorieën worden door Goffman genoemd (1963, blz. 216-220) als overwegingen die bij het publiek spelen wanneer het erom gaat of de regelschending als zodanig geëtiquetteerd moet worden. Bij 'rechtvaardigingen' probeert iemand het eigen gedrag, ondanks de schijn van het tegendeel, een positieve waarde te geven, bijvoorbeeld door erop te wijzen dat aan anderen geen schade is berokkend of dat deze anderen in feite juist schade verdienen. De (verbale) legitimeringen van onze proefpersonen lijken vooral in de categorie 'rechtvaardigingen' thuis te horen. Overigens wijst Maso (1984, blz. 109) erop dat rechtvaardigingen uiteindelijk excuses zijn waarbij men de sociale orde verantwoordelijk stelt.

Scott en Lyman beschrijven ook hoe iemand bij regelschendend gedrag kan

voorkomen een verklaring te moeten geven. Het hebben van een hoge status is hierbij van belang, en ook het gebruik maken van bepaalde strategieën, zoals 'mystificatie': suggereren dat er goede redenen zijn, maar deze vaag houden. Hewitt en Stokes (1975) introduceren hier de 'disclaimer': een gevocaliseerde poging om van tevoren twijfels en negatieve typeringen bij anderen te ontzenuwen die zouden kunnen resulteren uit het eigen onaangepast gedrag (bijv. 'ik begrijp dat ik wat raar overkom, maar...'). Door hun preventieve functie passen de disclaimer en de door Scott en Lyman genoemde strategieën nog het beste bij onze categorie 'accentueren van normale gedragsaspecten' (tabel 1), maar ook nu weer met een eenzijdig accent op het verbale.

Misschien hebben auteurs als de juistgenoemden zo de nadruk gelegd op verbaal (en gevocaliseerd) gedrag omdat zij veelal van eigen bedachte constructies uitgaan. Ook het noodzakelijk verbale van een tekst als communicatiemiddel vormt al gauw het beschrevene om tot verbaal gedrag. De door ons gevolgde inductieve werkwijze heeft wellicht het voordeel dat juist het niet-bedachte aan bod komt. De subcategorie 'uitbeelden' bijvoorbeeld (tabel 1) is een bij uitstek non-verbale legitimering, al kan deze in sommige gevallen met verbalisaties gepaard gaan.

Het zou overigens juist voor de sociologie interessant zijn om ook naar de inhoud van de (verbale) legitimeringen te kijken, omdat deze zo illustratief zijn voor het 'vocabulary of motives' waarvan personen in een bepaalde (sub)cultuur zich bedienen (Mills 1940; Blum & McHugh 1971). Zij leggen als het ware de basisregels van de sociale orde bloot. Maso (1984) heeft een poging tot dergelijk onderzoek ondernomen. Ook is wel onderzoek verricht naar de vraag onder welke condities verklaringen eerder door anderen worden geaccepteerd (Blumstein 1974; Riordan, Marlin & Kellog 1983).

Nog een ander, meer psychologisch aspect is van belang in verband met verklaarbaarheid. Bovengenoemde auteurs hebben wel steeds geconstateerd dat proefpersonen in regelschennende experimenten met verklaringen plegen te komen, maar zij hebben weinig oog gehad voor de vraag waar deze neiging vandaan komt. Een uitzondering is Gregory (1982) die, in dezelfde geest als die van het hier beschreven onderzoek, legitimering ziet als een *oplossing* voor de slecht verdraagbare toestand van cognitieve wanorde die de regelschending bij de schender zelf teweegbrengt. De veelal intense onlustgevoelens die bij deze wanorde behoren (zie bijv. ook Milgram, 1974) noemt hij 'breaching anxiety'. Dit idee om een conceptuele overbrugging te zien als een middel om angst te reduceren, sluit nauw aan bij de recente cognitieve angsttheorie van Barendregt en Frijda (1982) waarin geponeerd wordt dat cognitieve wanorde, het niet voorradig hebben van passende conceptuele categorieën, de kern van de angst zelf is. Zo gezien hebben angst en (gebrek aan) verklaarbaarheid alles met elkaar te maken.

Literatuur

- Barendregt, J.T. & N.H. Frijda, Cognitive aspects of anxiety, *Tijdschrift voor Geneesmiddelenonderzoek*, juli, (1982): 17-24.
- Becker, H.S., *Outsiders, studies in the sociology of deviance*. Glencoe, Illinois 1963.
- Blum, A.F. en P. McHugh, The social ascription of motives, *American Sociological Review* 36, (1971): 98-109.
- Blumer, H., What is wrong with social theory?. *American Sociological Review* 19, (1954): 3-10.
- Blumer, H., *Symbolic interactionism: perspective and method*. Englewood Cliffs, New Jersey 1969.
- Blumstein, P.W., The honoring of accounts. *American Sociological Review* 39, (1974): 551-566.
- Cicourel, A.V., *Method and measurement in sociology*. The Free Press of Glencoe, New York 1964.
- Fischer, C.T. en F.J. Wertz, An emperical phenomenological study of being criminally victimized, In: Giorgi, A, Knowles, R. & Smith, D. (red.), *Duquesne studies in phenomenological psychology* 3. Humanities, Pittsburgh 1979.
- Garfinkel, H., *Studies in ethnomethodology*. Prentice Hall, Englewood Cliffs 1967.
- Glaser, B.G. en A.L. Strauss, *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Aldine, Chicago 1967.
- Goffman, E., *Behavior in public places: notes on the social organization of gatherings*. The Free Press of Glencoe, New York 1963.
- Goffman, E., *Relations in public: microstudies of the public order*. Basic Books, New York 1971.
- Gregory, S.W., 1982, Accounts as assembled from breaching experiments. *Symbolic Interaction* 5, 1, (1982): 49-63.
- Hewitt, J.P. en R. Stokes, 'Disclaimers'. *American Sociological Review* 40, (1975): 1-11.
- Lemert, E.M., *Human deviance, social problems and social control*. Englewood Cliffs, New Jersey 1967.
- Loose, R., *Subjectieve consequenties van regelschendingen*. Ongepubliceerd doctoraalwerkstuk, Universiteit van Amsterdam, Vakgroep Persoonlijkeitsleer 1982.
- Maso, J., *Verklaren in het dagelijks leven; een inleiding in etnomethodologisch onderzoek*. Wolters-Noordhoff, Groningen 1984.
- Milgram, S., 'The frozen world of the familiar stranger'. Interview met Carol Tavris. *Psychology Today* 8, 1 (juni), (1974): 70-73.
- Mills, C.W., 'Situated actions and vocabularies of motive'. *American Sociological Review* 5, (1940): 904-913.
- Nooy, Th., *De beleving van anonimiteit: een sociaal-klinisch veldonderzoek*. Ongepubliceerd doctoraalwerkstuk, Universiteit van Amsterdam, Vakgroep Persoonlijkeitsleer 1978.
- Riordan, C.A., N.A. Marlin & R.T. Kellog, 'The effectiveness of accounts following transgression'. *Social Psychology Quarterly* 46, (1983): 213-219.
- Scheff, T.J., *Being mentally ill*. Aldine, Chicago 1966.
- Scott, M.B. & S.M. Lyman, 'Accounts'. *American Sociological Review* 33, (1968): 46-62.
- Zuuren, F.J. van, *Fobie, situatie en identiteit; een studie over de situatievermijding en identiteitsproblematiek van twee soorten fobici*. Swets & Zeitlinger, Lisse 1982.